



CHILE LO
HACEMOS
TODOS

Cuentas Públicas Participativas



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS LAGOS 2020



La SEC tiene 116 años y fue creada en 1904 por el Presidente Germán Riesco



- Fue creada el 14 de Diciembre del año 1904, con el nombre de Inspección Técnica de Empresas y Servicios Eléctricos.
- En 1985 se crea la Superintendencia de Electricidad y Combustibles en virtud de la Ley N° 18.410.
- Es una entidad autónoma que se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio de Energía.
- ***Se organiza en 15 Direcciones Regionales y 1 Oficina Provincial a lo largo del país.***



DIRECCIÓN REGIONAL SEC DR X – LOS LAGOS

La SEC Los Lagos cubre un territorio de 48.584 km², (6,4% del territorio nacional) que se extiende desde San Pablo a Alto Palena y Quellón.

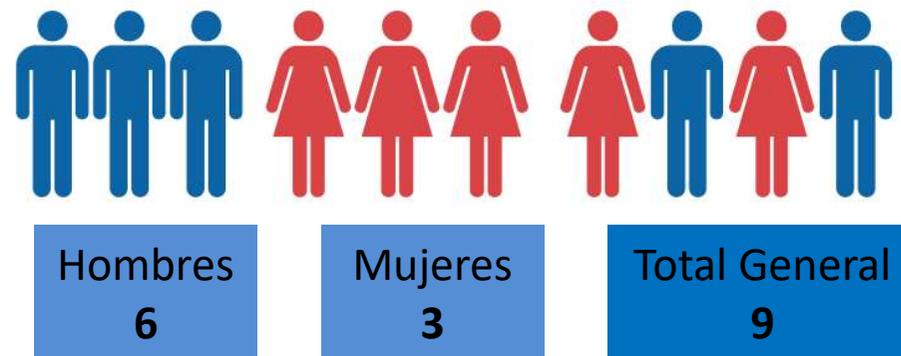
Este territorio cuenta con 828.708 habitantes según el Censo 2017, donde un 73,6% es Urbano y el 26,4% Rural, distribuidos en 30 comunas y 4 Provincias, en territorio continental e insular.



DIRECCIÓN REGIONAL SEC DR X – LOS LAGOS



En la SEC DR X Los Lagos han trabajado en 2019 un total de 9 funcionarios públicos, 7 titulares y 2 de reemplazo, distribuidos en Oficina Central Puerto Montt y Oficina Provincial Osorno



2 funcionarios en calidad contractual Planta y 7 a Contrata.



DIRECCIÓN REGIONAL SEC DR X – LOS LAGOS: NUESTRO EQUIPO



Director Regional
DR Los Lagos



Fiscalizador Área
Combustibles
Osorno



Fiscalizador área
Electricidad
Puerto Montt



Fiscalizador área
Electricidad
Puerto Montt



Fiscalizador (R)
área Electricidad
Puerto Montt



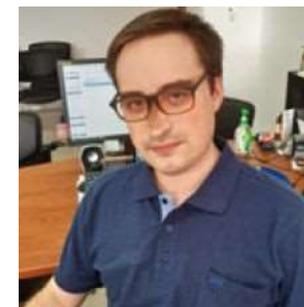
Administrativa
Puerto Montt



Administrativa
Puerto Montt



Administrativa
Osorno



Administrativo (R)
Puerto Montt



Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410

“Vigilamos que las **personas** cuenten con productos y servicios **seguros** y de **calidad**, en los Sistemas de Electricidad y Combustibles”



Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410



¿CÓMO LO HIZO NUESTRA DIRECCIÓN REGIONAL EN 2019?



Cuentas Públicas
Participativas

Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410



ÁREA ELECTRICIDAD:

- ✓ Gestión de interrupciones (SAIDI-SAIFI)
- ✓ Fiscalización directa instalaciones
- ✓ Fiscalización directa instalaciones ERNC (Generación distribuida y Electromovilidad)
- ✓ Fiscalización de productos

ÁREA COMBUSTIBLES:

- ✓ Fiscalización directa instalaciones
- ✓ Fiscalización calidad combustibles
- ✓ Fiscalización de productos
- ✓ Gestión de Emergencias

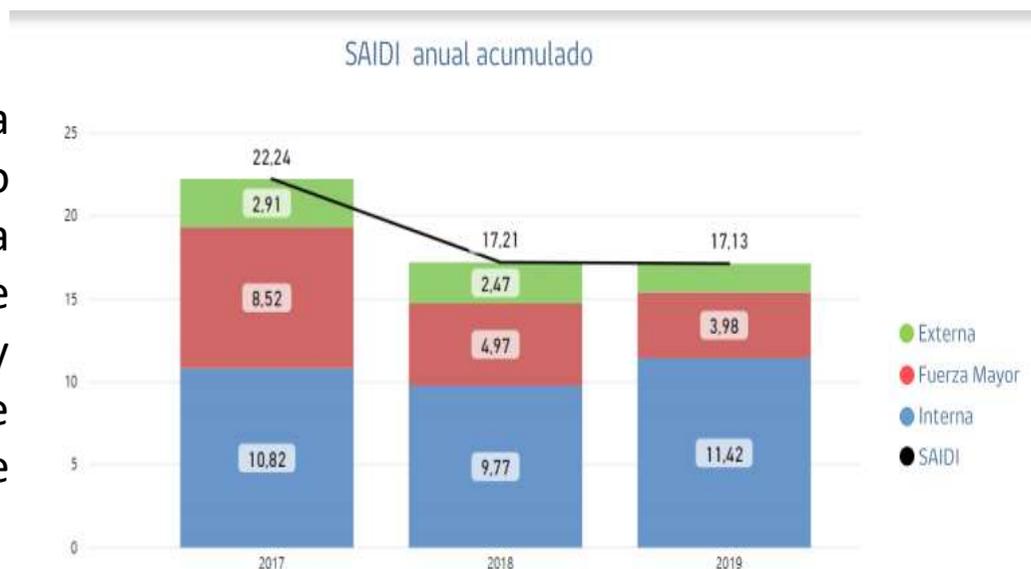


ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI

La SEC aplicó un modelo de gestión de interrupciones basado en el indicador SAIDI. (SAIDI refleja el tiempo promedio de interrupción por cliente conectado al sistema eléctrico.)

La Gestión de interrupciones se ha desarrollado en la región en conjunto con las empresas eléctricas, y ha implicado el requerimiento constante de Planes de Acción, por comuna y Alimentadores deficitarios, a su vez de planes de acción puntuales durante todo el año.



La duración promedio de las interrupciones en la Región se mantuvieron similar al año 2018. Movilizando el indicador desde las 17,21 horas de interrupciones del 2018 a 17,13 horas en 2019.

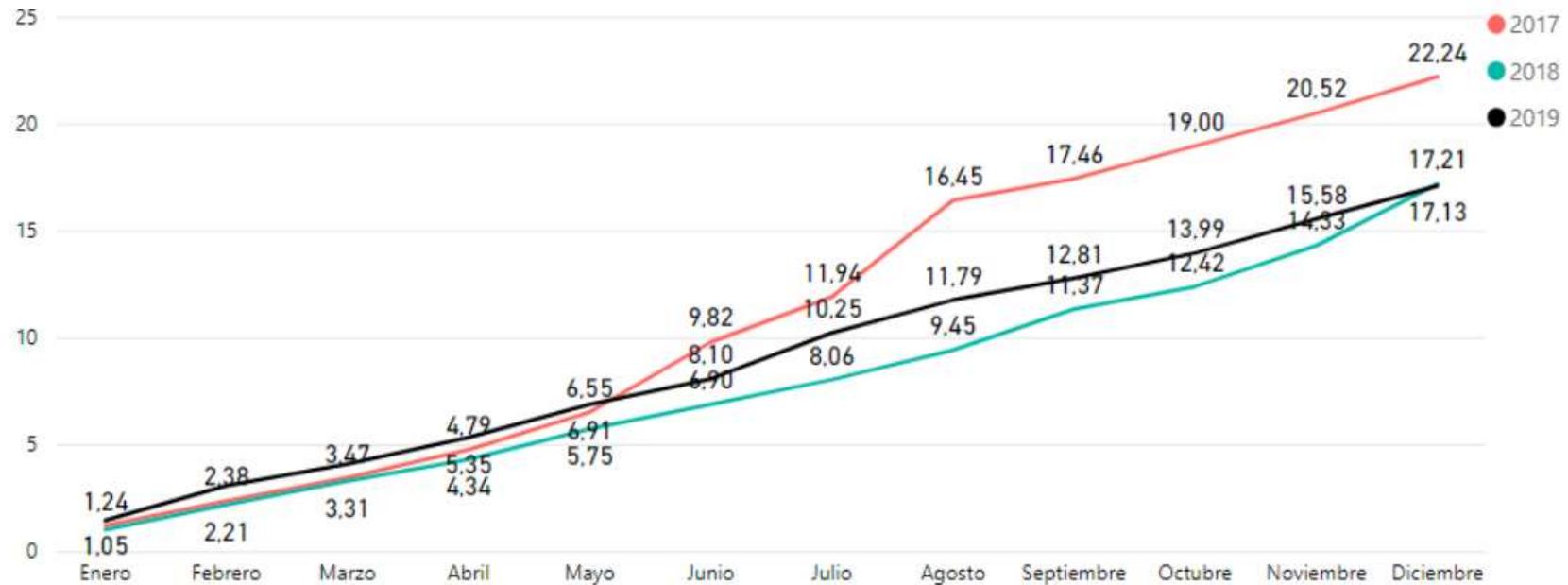


ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI



COMPARATIVA SAIDI 2018 - 2019



El año 2018 el SAIDI región fue de 17,21 horas, mientras que el año 2019 fue de 17,13 horas lo que refleja una baja de 0,08 horas.

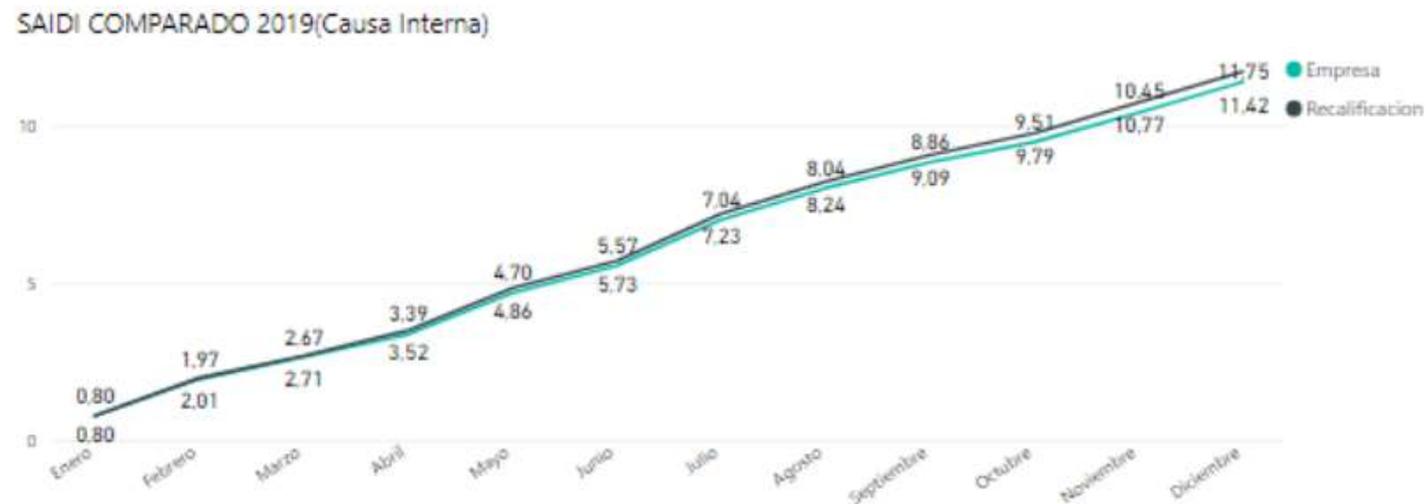


ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI



El indicador SAIDI considera las causales de Fuerza Mayor, Externas e Internas. La Meta 2020 de la SEC es bajar las interrupciones internas a un dígito y a una hora en 2050. A 2019 volvieron a ser de dos dígitos llegando a 10,75 horas post recalificación.



El mercado eléctrico de distribución regional está formado por 334.000 clientes distribuidos en 110 Alimentadores de SAESA, Luz Osorno, Edelayesen, CRELL y COOPREL.



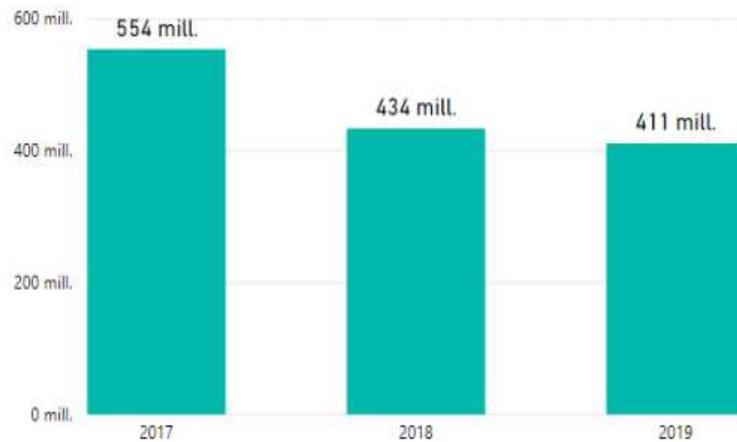
ÁREA ELECTRICIDAD

Gestión de Interrupciones SAIDI-SAIFI



La superación de estándares de interrupciones del Reglamento obligan a la distribuidora al pago directo de compensaciones a los usuarios.

Monto de Compensaciones del Periodo



Cantidad de Compensaciones del Periodo

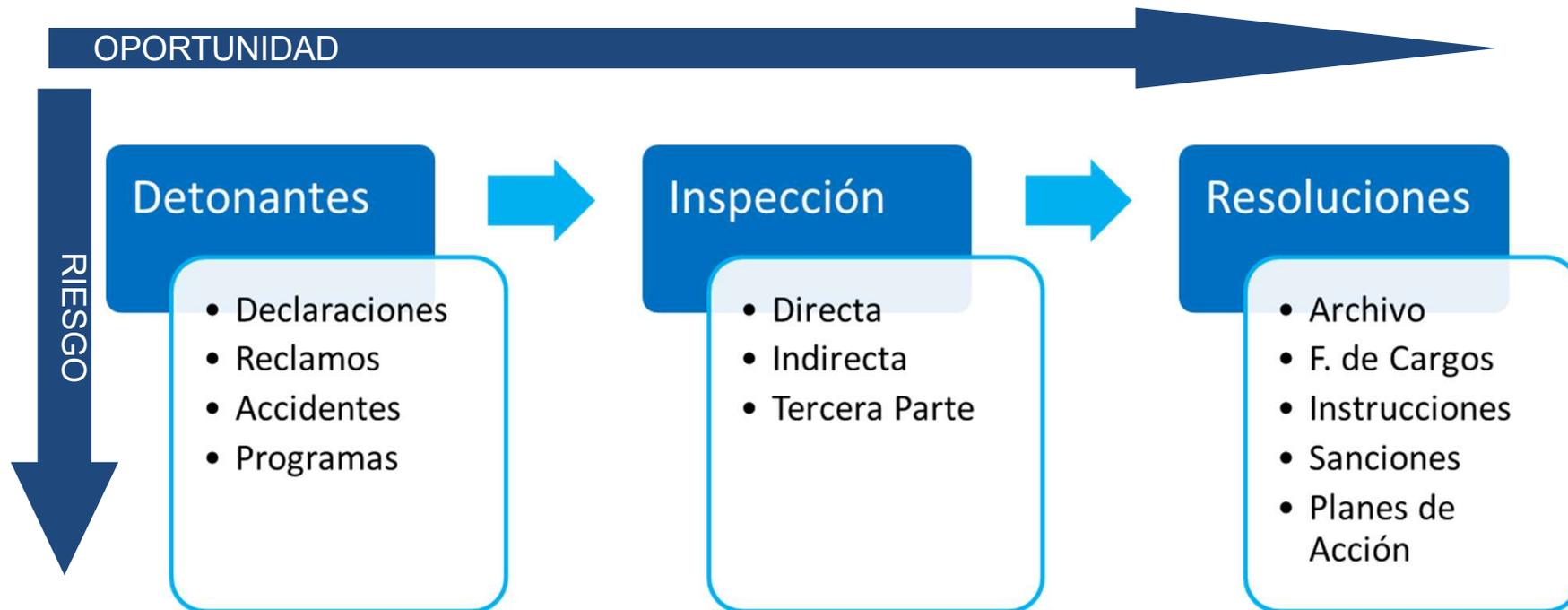


ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización directa instalaciones



Nuestra principal herramienta legal y la más visible es la fiscalización directa



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización directa instalaciones

Durante 2019 se inscribieron 308.374 instalaciones a nivel nacional en el ámbito eléctrico, realizándose 20.556 en la Región de Los Lagos mediante las 3 formas disponibles: Mesón Electrónico AD, Revisión Documental TD o Revisión en Terreno TT.



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización directa instalaciones ERNC



Los trámites TE4 en 2019 a nivel nacional fueron 1.977 de los cuales 25 corresponden a nuestra Dirección Regional Los Lagos, con un total de 272 kW renovables.



La SEC Regional fiscaliza en terreno a todo instalador que declara por primera vez una instalación de ERNC. En la región se desarrollan proyectos para instalar estos paneles en islas y sectores de extrema ruralidad.



ÁREA ELECTRICIDAD

Fiscalización productos



Se designan tipos de productos por mes, los que son fiscalizados en protocolos de certificación y sello QR.



Se realizan programas especiales de fiscalización dependiendo de la estación del año. Como por ejemplo la campaña de fiscalización de entrada de escolares en febrero-marzo y luces de navidad en noviembre-diciembre 2019.



ÁREA COMBUSTIBLES

Fiscalización directa instalaciones

En el ámbito de combustibles, la SEC ha exigido distintos Planes de Acción para EESS, en materias de seguridad y toma de muestras en puntos blancos de extrema ruralidad. En la Región existe un total de 464 tanques en 104 estaciones de servicio.



ÁREA COMBUSTIBLES

Fiscalización calidad combustibles

La SEC regional ha aportado a las políticas de control de Calidad de los combustibles realizando fiscalizaciones a plantas CPR y muestreos periódicos a la calidad del gas licuado de petróleo en las plantas de Osorno de Abastible, Gasco y Lipigas, llegando a un total de 141 muestras en 2019.



ÁREA COMBUSTIBLES

Fiscalización productos



Se designa tipos de productos por mes, los que son fiscalizados en protocolos de certificación y sello QR.



Se realizan programas especiales de fiscalización dependiendo de la estación del año. Como por ejemplo la campaña de fiscalización de entrada de escolares en febrero-marzo y equipos portátiles de gas en época estival enero-febrero 2019.

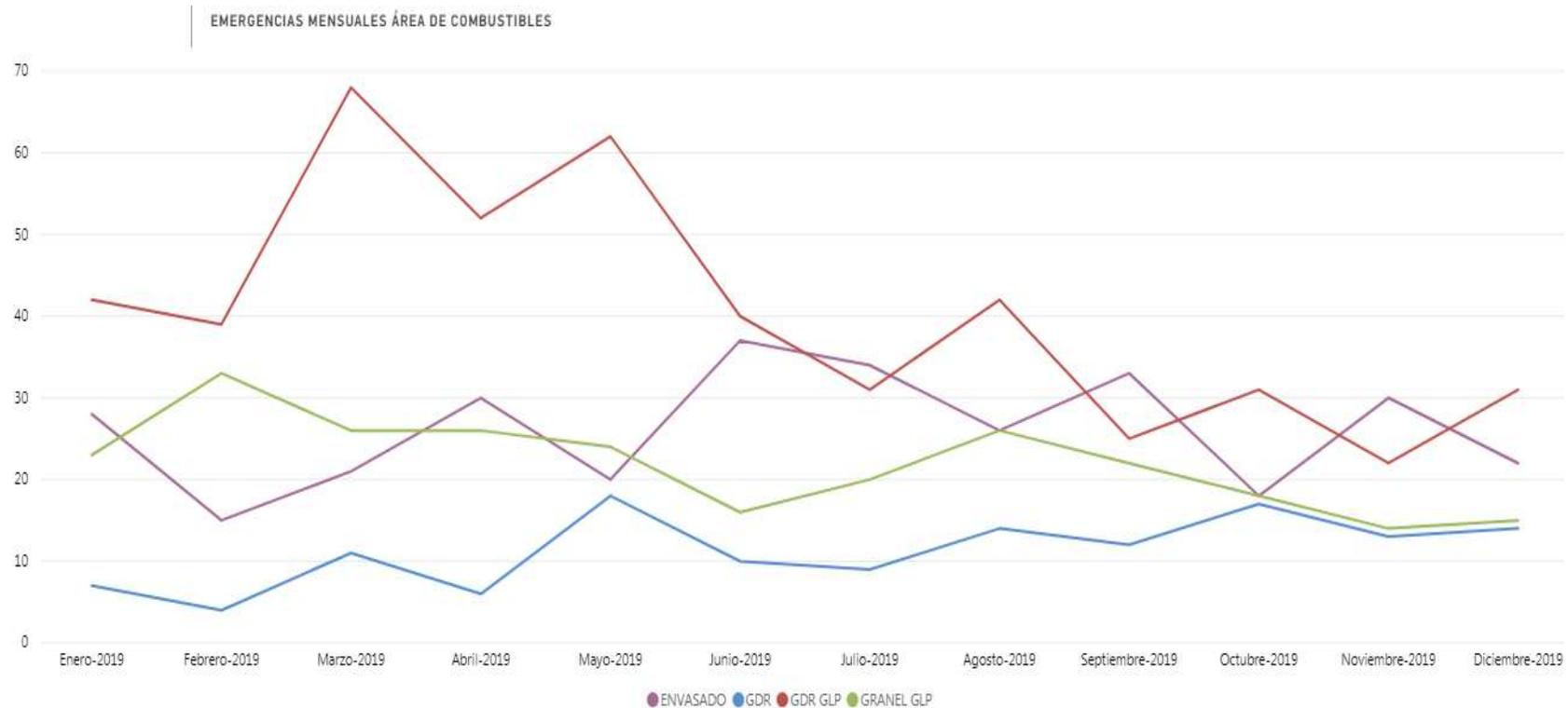


ÁREA COMBUSTIBLES

Gestión de Emergencias



SEC Los Lagos recibió notificación de 1197 emergencias en 2019, muy similar a 2018 donde hubo 1122, entre Combustibles Envasados, Red Gas Natural, Red Gas Licuado Petróleo, Granel Gas Licuado Petróleo.



¿CÓMO NOS EVALUAMOS?



Misión Institucional de la SEC

Art.2 Ley 18.410

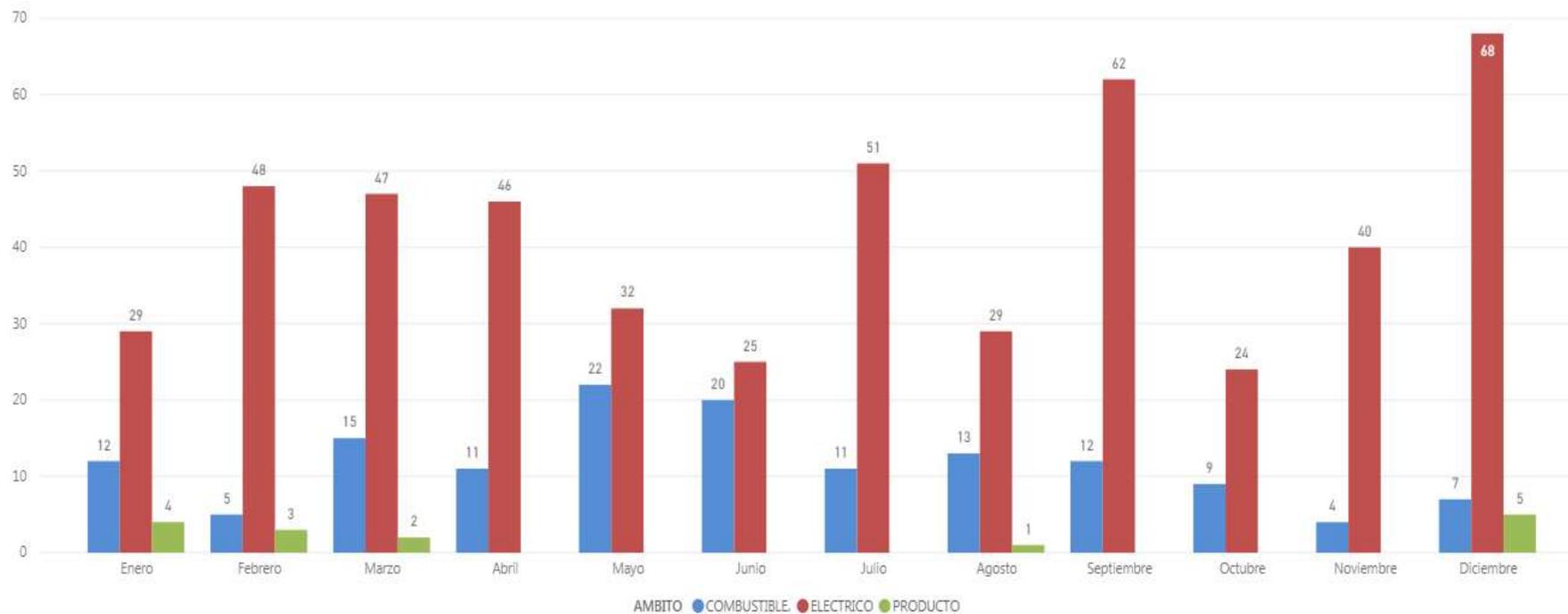


- **Desempeño Regional**
- **Atención Ciudadana**
- **Campañas y Programas**
- **Actividades de Difusión**

DESEMPEÑO REGIONAL: Inspecciones TD y TT



Durante el año 2019 se realizaron un total de 657 Inspecciones, 446 Documentales y 211 de Terreno, tanto en el ámbito de Productos, Electricidad y Combustibles.

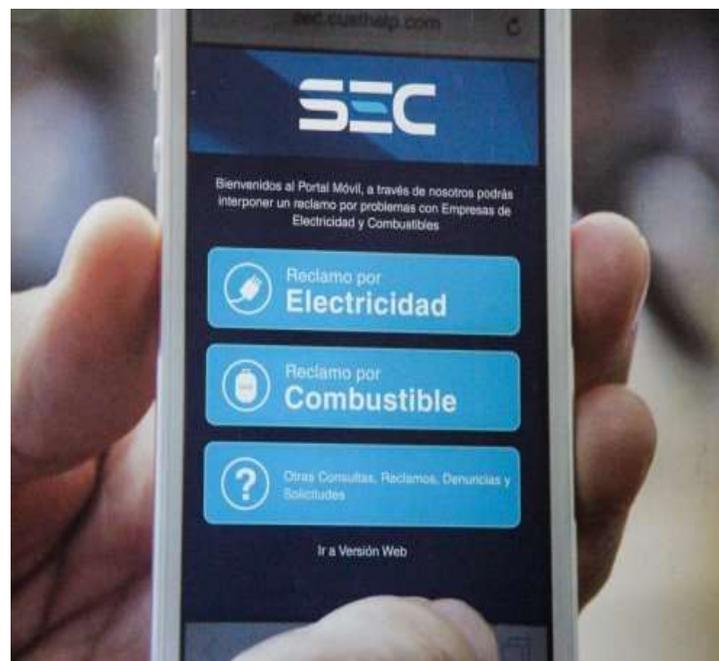


ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

La gestión regional se encuentra alineada con la Meta 2020, de reducir los tiempos de trámite de reclamaciones a solo 15 días. El sistema contempla la respuesta de primer piso, de parte del prestador del servicio en plazo de 30 días.

Los usuarios pueden presentar recursos de reposición ante disconformidad con una respuesta emitida por la SEC.

El sistema de atención a usuarios se gestiona desde la unidad de Experiencia del Cliente con apoyo tecnológico de la plataforma *Right Now*. Los ciudadanos pueden ingresar sus reclamos vía web (PC o celular), telefónica o presencial, fomentando que sea vía web por la rapidez y eficacia.

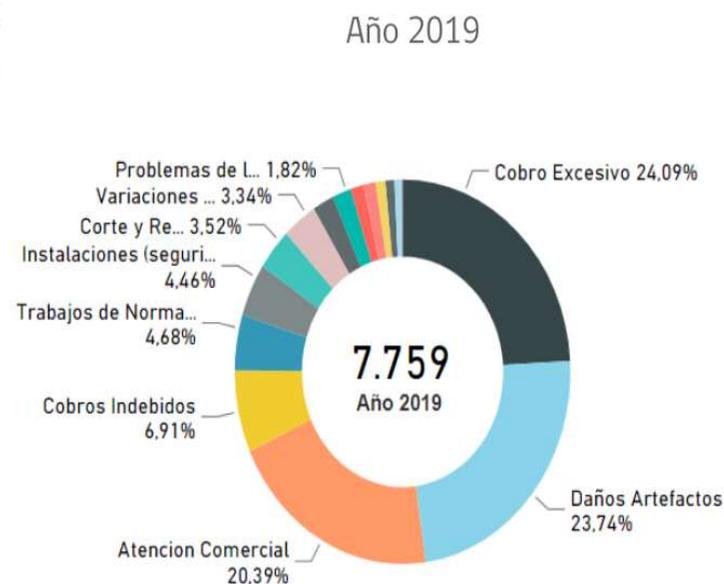
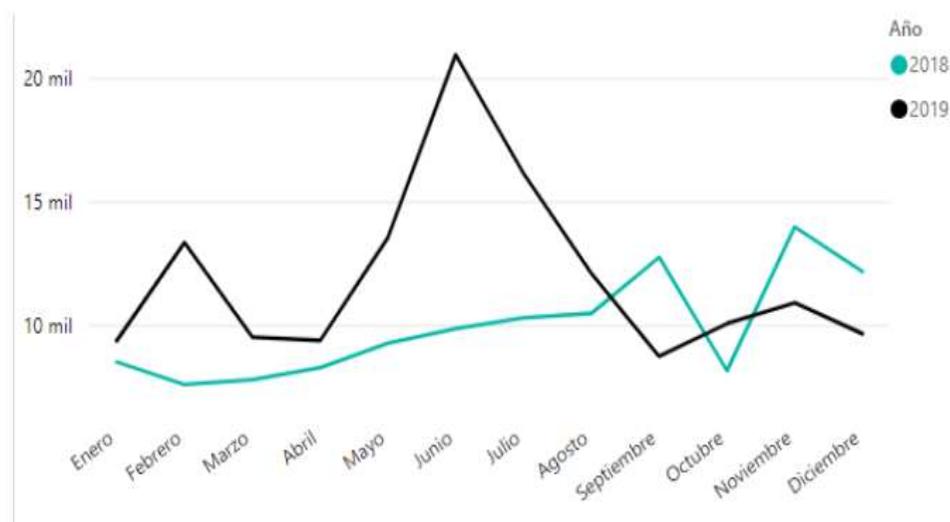


ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

La cantidad de reclamos por interrupciones de suministro en el ámbito eléctrico ha aumentado considerablemente del año 2018 al 2019.

En 2019 se registraron 7.759 reclamos del ámbito eléctrico por situaciones distintas a interrupciones de suministro.

Cantidad de Reclamos por Interrupciones



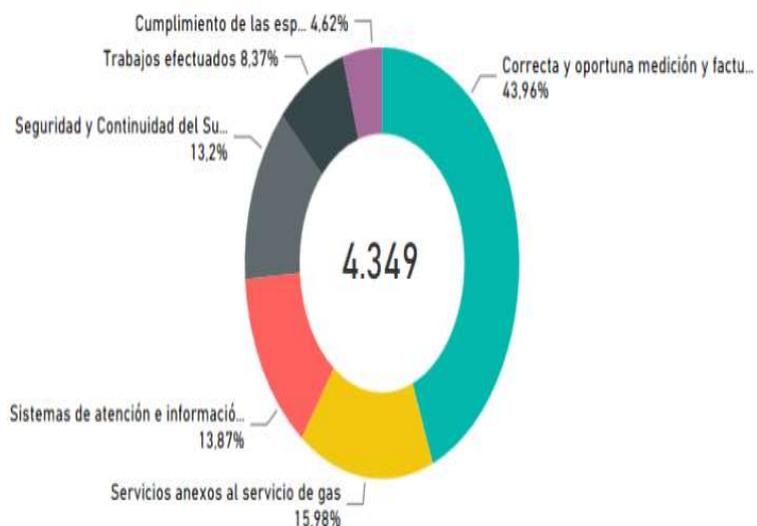
NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios eléctricos y de gas.



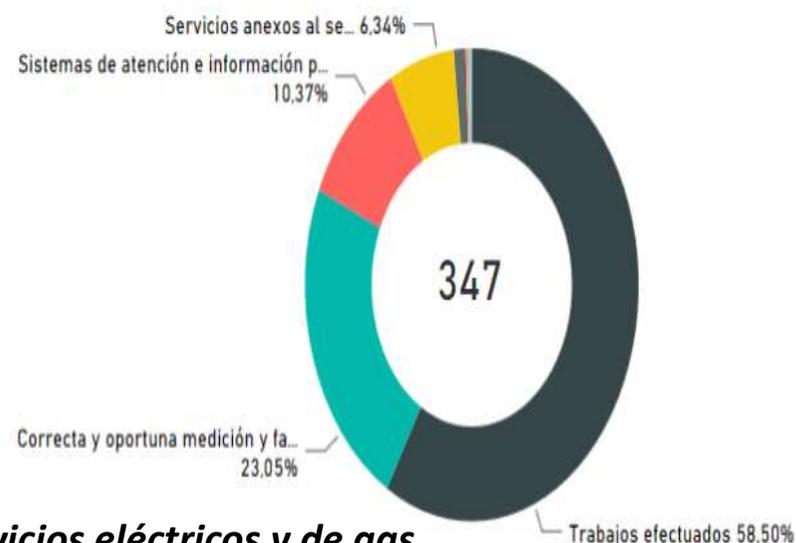
ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

En el ámbito Combustibles se registran 4.349 reclamos por Gas de Red GLP, 347 por Gas Natural de Red, 890 reclamos por Gas Granel, y 5.767 por Gas Envasado. Haciendo un total de 11.351 reclamos en el año 2019.

Reclamos 2019 Gas de red GLP



Reclamos 2019 Gas Natural



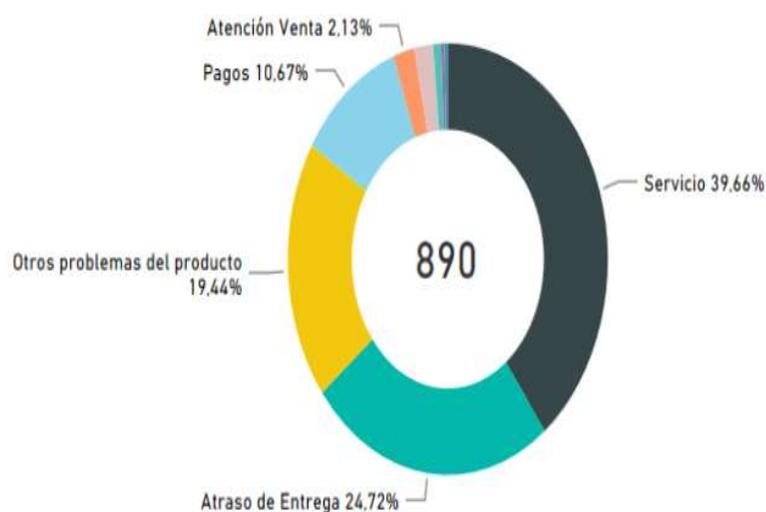
NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios eléctricos y de gas.



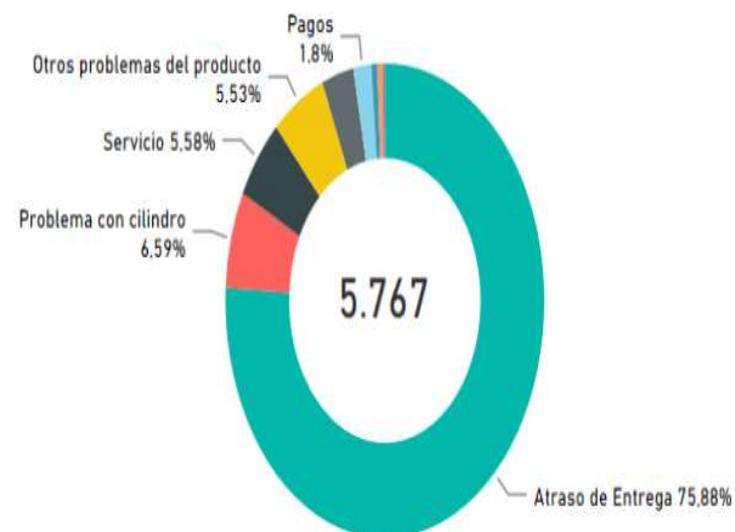
ATENCIÓN CIUDADANA: Reclamos

En el ámbito Combustibles se registran 4.349 reclamos por Gas de Red GLP, 347 por Gas Natural de Red, 890 reclamos por Gas Granel, y 5.767 por Gas Envasado. Haciendo un total de 11.351 reclamos en el año 2019.

Reclamos 2019 Granel



Reclamos 2019 Envasado



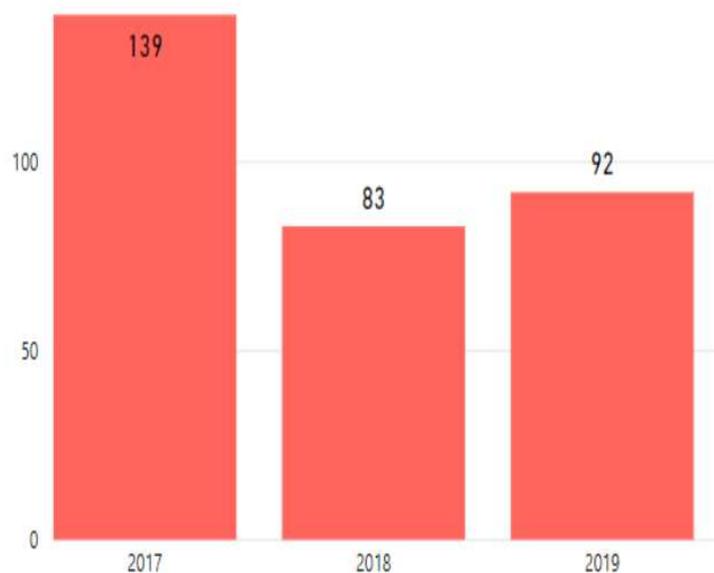
NOTA: Reclamos ingresados a empresas prestadoras de servicios eléctricos y de gas.



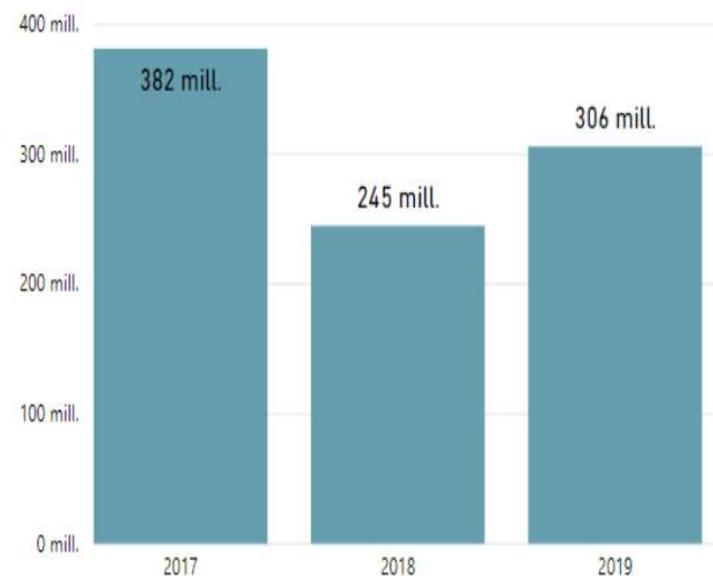
ATENCIÓN CIUDADANA: Sanciones

El año 2019 se cursaron 92 sanciones a empresas eléctricas, de combustibles, instaladores y otros por una suma total de 306 millones de peso sólo en la región de Los Lagos, por faltas a la reglamentación vigente.

Cantidad Sanciones en el Año



Monto Sanciones en el Año



CAMPAÑAS Y PROGRAMAS: Convenio Municipales



Desde el año 2018 la SEC Regional ha impulsado convenios con municipios para que puedan hacer ingreso y seguimiento de reclamos por parte de encargados municipales de atención ciudadana.

Desde el año 2019 se impulsa la incorporación de varios Municipios.



PARTICIPACIÓN EN LOS COMITÉS OPERATIVOS DE EMERGENCIA (COE)



El año 2019 se asistió a todas las citaciones efectuadas por ONEMI Regional, en particular con las emergencias generadas por los derrames de combustibles líquidos en Planta Essal de Osorno y APR de Puerto Octay. Así como también en el derrame de CL ocurrido en la Isla Chulín de Chaitén.



FISCALIZACIÓN ESPECIAL A PLANTAS DE PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE DE ESSAL EN LA REGIÓN



Debido al derrame de CL de julio de 2019 se fiscalizaron 8 Plantas de Producción de Agua Potable en la Región, en todo lo relacionado con las instalaciones de Grupos Generadores, así como el almacenamiento de CL, para la operación de los mismos.



VISITAS A ISLAS DEL ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ QUE TENDRÁN SERVICIO ELÉCTRICO POR 24 HORAS



En conjunto con el Seremi de Energía se asistió a las Islas que se están ejecutando trabajos de Electrificación, para entregar información acerca de la seguridad de las instalaciones y la tramitación para la inscripción de las instalaciones eléctricas en SEC.



CAMPAÑAS Y PROGRAMAS: Convenio Servicio Nacional de Menores SENAME

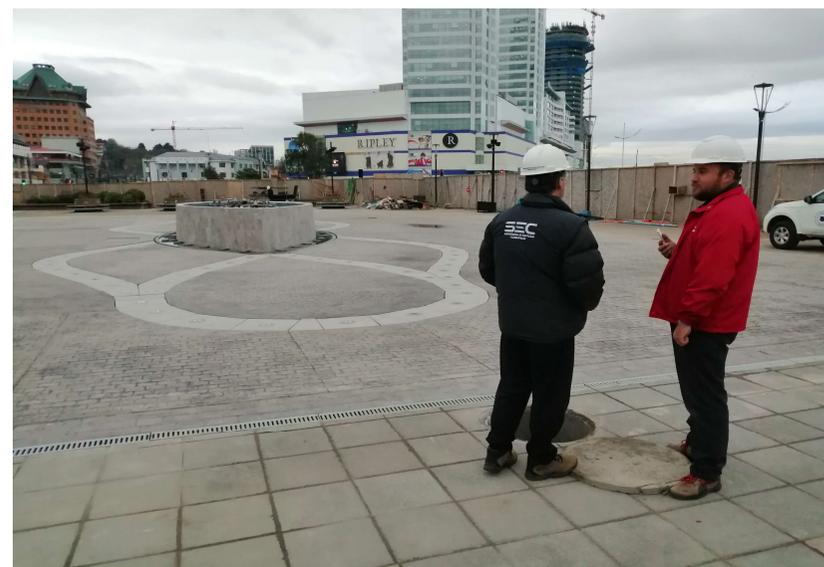


El año 2019 se inicia un Convenio con el Servicio Nacional de Menores para realizar fiscalización eléctrica y de combustibles a las residencias de la Región de Los Lagos. Se inicia con la Residencia de Palena y Ancud.



CAMPAÑAS Y PROGRAMAS: Apoyo Fiscalización Eléctrica Municipalidad de Puerto Montt

Constantemente SEC Regional apoya a la Municipalidad de Puerto Montt en diversas fiscalizaciones, por ejemplo en 2019 se fiscalizó instalación de pileta ornamental en Plaza de Armas e instalaciones de eventos masivos en Parque La Paloma.



CAMPAÑAS Y PROGRAMAS: Programa Nacional Fiscalización cilindros GLP



El año 2019 se realizó un programa Nacional de fiscalización de cilindros GLP.

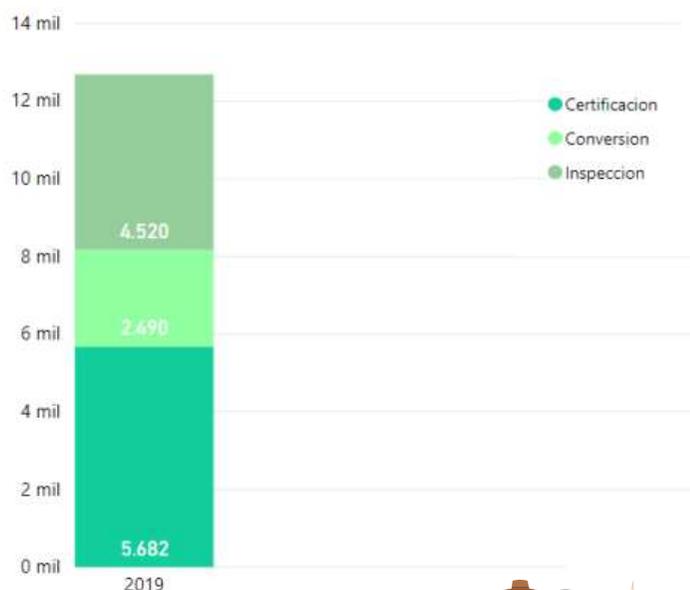
Nuestra Dirección Regional fiscalizó a las empresas Abastible y Gasco mediante 6 cilindros al azar entre catalíticos, para uso automotriz y de uso doméstico encontrándose todos en correcto cumplimiento de especificaciones técnicas de calidad.



CAMPAÑAS Y PROGRAMAS: Campaña Renovación Sello Verde

Toda instalación de gas debe contar con Sello Verde, y como SEC Los Lagos el año 2019 se dió especial atención a que los recintos educacionales de la región cumplan con este requisito de seguridad por lo que se ofició a los todos los colegios municipales, particulares y particulares subvencionados de las 4 provincias.

Instalaciones de Gas por Año



Sello Verde
APROBADO



Sello Amarillo
PENDIENTE



Sello Rojo
RECHAZADO



ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN: Mesa participativa Biocombustibles

Junto con la Ministra de Energía se realizaron mesas participativas de Biocombustibles Sólidos en INACAP.



ACTIVIDADES CONJUNTAS CON SEREMI DE ENERGÍA



Durante el 2019 se realizaron variadas actividades con el Seremi de Energía, entre ellas, el Lanzamiento de la Ruta de la Luz con visita Presidencial.



Cuentas Públicas
Participativas

ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN: Mesas ciudadanas regionales

Nuestra Dirección Regional está constantemente en contacto con la comunidad y con otros organismos mediante las mesas ciudadanas regionales.





CHILE LO
HACEMOS
TODOS

Cuentas Públicas Participativas



¡MUCHAS GRACIAS!

DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS LAGOS 2020

